



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

0378 13 1 MAY 2019

CÓDIGO: PL- PA - F1

VERSIÓN : 1

VIGENCIA: ABRIL DE 2019

### Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción . Mapa de riesgo de corrupción

Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente / Proceso 1 Política de Administración del riesgos.	1.1	Divulgar la política de administración del riesgo de corrupción ajustada, a través de medios físico o virtual.	Soportes de divulgación según medio utilizado	Profesional Universitario Gr. 1 Proceso Planificación	11/02/2019	90%	Se realizó el documento de política de administración del riesgo de corrupción, se entregó al área de sistemas, pendiente su publicación por fallas en la página.
Subcomponente/ Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción institucional	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Jefes de proceso	30/01/2019	100%	El mapa se elaboró y publicó en la pagina web en el link de rendición de cuentas - planes.
Subcomponente/ Proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la pagina web	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Profesional Universitario Gr. 1 Proceso Planificación . Profesional	30/01/2019	100%	Se encuentra publicada en la página Web de la entidad.
Subcomponente/ Proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción.	registros de revisión de riesgos en cada proceso	Jefes de proceso	Cada fin de mes	20%	Solamente en el informe de Sistemas y Control Interno se trabaja sobre el mapa de riesgos del proceso respectivo
Subcomponente/ Proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Reporte de seguimiento del proceso de Control Interno	Jefe Control Interno	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019	33%	Se realizó seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción del primer cuatrimestre de 2019

**Componente 2: Estrategía antitramites**

0378

1	Actualización del inventario de tramites de la Lotería del Cauca	Documento	Todos los procesos Profesional Universitario Gr. 2 Gerencia	Febrero de 2019	0%	Esta en proceso de actualización
2	Actualización en los aplicativos correspondiente y en pagina web	Aplicativo y web actualizados	Profesional Universitario Gr. 2 Gerencia	Permanente	0%	Esta en proceso de verificación análisis para su actualización

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Identificación de la información a publicar sobre la gestión de la empresa	Matriz de información a publicar	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Febrero de 2019	10%	Se esta trabajando en la actualización de la matriz
	1.2 Elaboración y publicación de informes en lenguaje comprensible y resultados concretos en web y medios de comunicación.	4 informes de gestión trimestrales	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	18 días despues del trimestre	25%	Se realizó el primer informe ante la Junta Directiva y el informe de Gestión ante los medios.
Subcomponente 2 Dialogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Informe y análisis trimestral de PQRS a publicar en la pagina wev	4 informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 días despues del trimestre	25%	El primer informe se presentó el 16 de abril sin que se haya recibido queja alguna por la pagina web.
	2.2 Publicación de datos e informes mas relevantes de la empresa por redes sociales	Información semanal de premios, resultados y transferencias	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Semanal	100%	Semanalmente se estan publicando los resultados y los boletines con actividades realizadas.
	2.3 Rendición de cuentas	3 en el año (grupos de interes y Asamblea Cauca)	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Fechas definidas por Gobernación y Asamblea con Medios de comunicación.	100%	Se presentó rendición de cuentas ante la Asamblea Departamental el 9 y ante la Gobernación del Cauca el 22 de abril de 2019, respectivamente.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Realizar campaña interna y externa que fomente la cultura de rendición de cuentas en los servidores y en la ciudadanía	campañas cada cuatro meses	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Marzo - Junio - octubre	0%	No se ha realizado

<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaboración de informe con resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas en medios y con grupos de interés	1 informe	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	1 vez al año.	50%	Pendiente el informe general con la rendición de cuentas presentadas
---	-----	---	-----------	--	---------------	-----	--

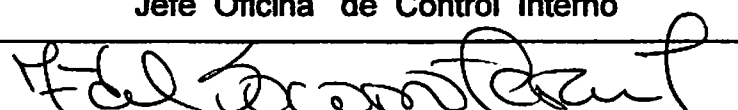
**Componente 4: Atención al ciudadano**

Subcomponente		Actividades	Méta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Designar el proceso líder de la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección	1 documento	Gerente	Marzo de 2019	0%	No se ha realizado
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Sistema de información PQRS	Técnico Administrativo Gr. 4 (sistemas)	Mayo de 2019	100%	Existe un modulo en la pagina web para presentar quejas o reclamos por parte de los ciudadanos. No se ha realizado trazabilidad, pues se da respuesta definitiva a toda queja.
	2.2	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	1 documento	Gerente	Marzo de 2019	100%	En el proceso de PQRS se define como responsable a la Técnico Administrativo Gr.04 de la Oficina de Sistemas
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Capacitación a servidores públicos encargados de la atención al ciudadano sobre las directrices internas respecto al tema.	1 capacitación	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Abril de 2019	0%	Pendiente de realizar las respectivas capacitaciones.
	3.2	Incluir en el plan de capacitación temáticas: Código de integridad, Lenguaje claro.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	Vigencia 2019	0%	Pendiente de incluir
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Elaboración periódica de informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Acciones de mejora	Técnico Administrativo Gr. 4 (sistemas)	15 días después del trimestre	25%	El primer informe trimestral fue elaborado el 16 de abril, pero sin novedad, pues no se presentó ninguna queja por la pagina.
	4.2	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas cada 4 meses	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Marzo - Junio - octubre	0%	No se ha realizado
	4.3	Divulgación de la política de protección de datos personales	2 divulgaciones internas y externas	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Marzo - Junio - octubre	0%	No se ha realizado

<b>Subcomponente 6</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medición de satisfacción del cliente	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Diciembre de 2019	0%	La medición se realiza entre los meses de diciembre a febrero del año siguiente.
	5.2	Análisis trimestral de PQRS entregados a la Alta Dirección	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 días después del trimestre	25%	El primer informe trimestral fue elaborado el 16 de abril, pero sin novedad, pues no se presentó ninguna queja por la página.

### Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Diagnóstico Matriz transparencia activa	Matriz diligenciada con responsables y acciones de mejora	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Febrero de 2019	100%	Se realizó la matriz del diagnóstico encontrando que la entidad se encuentra en un 61% de cumplimiento.
	1.2	Definir responsables de actualizar pagina web	1 documento con responsable	Gerente	Febrero de 2019	50%	Se elaboran boletines semanales e informes relacionados con las actividades de la empresa, pero no se ha definido el responsable mediante acto administrativo
	1.3	Actualización de la pagina web según la matriz de transparencia, activa en el enlace de transparencia y acceso a la información de acuerdo con la normativa vigente.	Web actualizada según matriz	Responsables de actualización	Marzo de 2019	50%	Se esta trabajando en la actualización de la matriz
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Definición de la Política de aplicación del principio de gratuidad	Documento o política publicada	Jefe Oficina Jurídica y de Talento Humano	Abril de 2018	50%	Se aplica, porque no se cobra por ningún trámite, pero no hay documento que la defina.
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Definición y Registro de los activos de información	1 documento publicado en pagina w eb	Jefe de la Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos	Incluir fecha administrativa	0%	Se esta trabajando en la elaboración del documento respectivo.
	3.2	Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)	1 documento publicado en página w eb	Jefe de la Oficina Administrativa Financiera y de recursos Físicos	Por definir fecha	0%	Se esta trabajando en la actualización de la matriz
	3.3	Definición del índice de información clasificada y reservada	2 documento publicado en página w eb	Jefe de la Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos	Por definir fecha	0%	No se ha realizado

Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Actualización del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa	1 documento	Técnico Administrativo grado 4 (procesoSistemas)	Mayo 30 de 20189	0%	No se han actualizado
	4.2	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapacitados y grupos étnicos)	Información medio alternativo	Profesional Universitario grado 1 (Gerencia)	Octubre de 2019	20%	Se está trabajando en su aplicación, facilitando la comprensión e inclusión, de grupos étnicos, seguidores, como cobrar premios.
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1	Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Febrero de 2019	100%	Se elaboró la encuesta de satisfacción a loteros, cliente y distribuidor, desde diciembre 2018 a febrero 2019, presentando respectivo informe.
	5.2	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 días despues del trimestre	100%	El primer informe trimestral fue elaborado el 16 de abril, pero sin novedad, pues no se presentó ninguna queja por la página.
<b>OBSERVACIONES:</b> La empresa Lotería del Cauca, actualmente esta ejecutando actividades tendientes a cumplir con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, implementando acciones conforme a lo previsto en la Ley. Realizada la valoración general se encuentra que para el primer trimestre de la vigencia 2019, se observa un avance del 36% del plan, para lo cual se debe tener en cuenta en el analisis, que algunas de las acciones se ha programado dentro de la planeación realizada que ejecutarán en el segundo semestre de la presente vigencia, por el diseño y estudios que requieren antes de su ejecución.							
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>				MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA			
<b>CARGO</b>				Jefe Oficina de Control Interno			
<b>FIRMA</b>							

E. Maria del Rocio Vidal

Tecnico Activo. 02

Archivar en: 80-15-3